

# **ITIL® INTERMEDIATE LIFECYCLE EXPLOITATION DES SERVICES (SO) CODE2UTF('8211',0) CERTIFICATION CODE STAGE : AS357**

## **OBJECTIFS**

- 1- Savoir définir les activités clés des processus d'exploitation des services
- 2- Parvenir à une excellente maîtrise des opérations grâce aux processus, activités et fonctions d'exploitation des services
- 3- Comprendre comment évaluer la réussite des processus d'exploitation des services en appliquant des mesures clés
- 4- Préparer au mieux la certification ITIL® Intermediate Lifecycle Service Operation accréditée par l'EXIN

## **DURÉE**

3 jours

## **PUBLIC**

Chefs de projet et managers, en charge de planifier et d'implémenter les processus

Équipes opérationnelles, consultants, équipes d'infogérance

Représentants business ou d'activités métiers

Responsables de processus

Responsables qualité en charge de l'évolution des référentiels internes

## **PRÉ-REQUIS**

Avoir obtenu la certification ITIL® Foundation

Etre familiarisé avec la terminologie ITIL® et d'être partie prenante dans le cadre des activités professionnelles courantes d'un ou de plusieurs des processus étudiés

La lecture, en amont, des ouvrages de référence ITIL® est un plus pour préparer la formation

## **PROGRAMME**

Module 1 : Introduction et vue d'ensemble

Mission et objectifs de l'exploitation (Opérations)

Processus et fonctions de la phase d'exploitation

Module 2 : Les processus d'exploitation des services

Gestion des évènements

Gestion des incidents

Exécution des Requêtes (demandes de services)

Gestion des problèmes

Gestion des accès (demandes d'accès)

Activités opérationnelles des processus des autres phases du cycle de vie des services

Gestion des changements, des actifs et des configurations, des mises en production et des déploiements, de la capacité, de la disponibilité, de la connaissance, financière, de la continuité des services informatiques

Module 3 : Activités communes d'exploitation des services

Supervision et contrôle, Opérations IT

Gestion des mainframes, des serveurs (Server Management and Support)

Gestion des réseaux, stockage et archivage, gestion des bases de données, des annuaires

Support du poste de travail

Gestion du Middleware

Gestion des services Web/Internet

Gestion des centres d'exploitation, de la sécurité informatique

Amélioration des activités opérationnelles

Module 4 : Implémentation et amélioration de la transition des services

Gestion du changement dans l'exploitation des services

L'exploitation des services et la gestion de projets

Évaluation et gestion des risques

L'équipe d'exploitation dans les phases de conception et de transition

Planification et implémentation des technologies de gestion des services

Module 5 : Considérations technologiques

Exigences pour la technologie, les outils et la téléphonie pour la phase d'opération des services

Processus et activités dont : exigences génériques, gestion des évènements, des incidents, des demandes, des problèmes, des demandes d'accès. Centre de Services (Service Desk)

Module 6 : Organisation de l'exploitation des services

Fonctions, centre de services, gestion technique, de l'exploitation IT et des applications

Rôles et responsabilités

Structures organisationnelles de l'exploitation

Module 7 : Synthèse, ateliers et préparation de l'examen

Ateliers interactifs et ludiques autour des processus du référentiel

Examen blanc et restitution commune des résultats

Examen en vue de l'obtention de la certification « ITIL® Intermediate Lifecycle Service Operation

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited

